

6. Polyakova O. O. Youth volunteerism in the Republic of Mordovia // Nauka. Researches. Practice: proceedings of the international scientific conference. St. Petersburg : GNII "Natsrazvitiye", 2019. P. 26–30.

7. Polyakova O. O. Basic family attitudes of the youth of the city of Saransk // Humanitariy: actual problems of humanitarian science and education. 2017. No. 4 (40). P. 104–114.

8. Polyakova O. O. Experience and understanding of the terrorist threat by the youth of Saransk // Humanitariy: actual problems of humanitarian science and education. 2011. No. 1 (13). P. 82–89.

9. Polutin S. V., Shumkova N. V., Samoilova E. A., Pomelova N. A. Social portrait of the youth of the Republic of Mordovia: results of a sociological study. Saransk, 2017.

Г. Ю. Попкова,

студент,

Российский государственный профессионально-педагогический университет,

Екатеринбург

e-mail: galina.vlnt.zr@gmail.com

РИСКИ ЦИФРОВИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Аннотация. В данной статье рассмотрено влияние процесса цифровизации на оказание социальных услуг населению, описаны функционирующие в настоящее время порталы по предоставлению данных услуг и информирующие о возможных льготах и выплатах, предназначенных для различных категорий населения. Перечислены возможные риски внедрения государственных цифровых систем, трудности пользования данными порталами пользователями, возможные пути их преодоления.

Ключевые слова: цифровизация социальной сферы, порталы социальных услуг.

G. Y. Popkova,

student,

Russian State vocational pedagogical university,

Yekaterinburg

e-mail: galina.vlnt.zr@gmail.com

RISKS OF DIGITALIZATION OF THE SOCIAL SPHERE

Abstract. This article examines the impact of the digitalization process on the provision of social services to the population, describes the currently functioning portals for the provision of these services and informs the population about possible benefits and payments intended for various categories of the population. The possible risks of implementing state digital systems, the difficulties of using these portals by users, and possible ways to overcome them are described.

Keywords: digitalization of the social sphere, social service portals.

На современном этапе развития общества преобразования происходят во всех сферах жизнедеятельности. Влияние прогресса коснулось и форм оказания социальных услуг. Актуальность темы исследования обусловлена быстрыми темпами цифровизации многих отраслей социальной сферы. Однако данный процесс неизбежно влечет за собой определенные риски и последствия, связанные с ответственностью негосударственных учреждений за качество предоставляемых социальных услуг.

Под цифровизацией понимается следующий этап автоматизации и информатизации в сфере государственного управления, процесс приобщения цифровых технологий в реализации отношений между государством и получателями социальных услуг [1].

Сейчас Россия находится на этапе формирования цифровой системы оказания услуг, поэтому оценка возможных рисков является важной на ранних этапах, возможность которой представляется благодаря прогнозированию проблемных ситуаций и сравнению возможных изменений по отношению к текущей ситуации.

Процесс начисления и получения льгот для человека, находящегося в трудной жизненной ситуации, представляется сложным,

нескоординированным. Помимо этого, большая часть населения зачастую мало информирована о возможных формах социальной поддержки в конкретной ситуации. Распространенной проблемой в данной сфере является низкое качество оказания указанных услуг из-за профессиональной некомпетентности госслужащих, нарушающих тем самым этические нормы и требования, обозначенные профессиональным кодексом.

Для обеспечения эффективности работы системы социальной поддержки в современном обществе происходит ее реформирование, заключающееся в создании единой системы для всех регионов [2]. Создание такой системы позволит существенно облегчить процесс предоставления услуг. В настоящее время таким требованиям отвечают созданные Портал государственных услуг Российской Федерации и АИС «МФЦ», обеспечивающие автоматизацию сложного процесса предоставления социальных услуг.

Также создана Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО), которая позволяет гражданам получить актуальную информацию об оказываемых мерах социальной поддержки. Такой информационный портал позволит повысить информированность населения о своих правах на предоставление социальной помощи: в личном кабинете пользователь может посмотреть информацию как о возможных, так и об уже получаемых социальных выплатах. В настоящее время ЕГИССО работает в тестовом формате, однако к 2022 году платформа уже сможет автоматически определять жизненную ситуацию, в которой находится получатель социальных услуг [3].

Меры существующей системы социальной поддержки носят заявительный характер, предусматривающий личное письменное заявление нуждающегося, помимо чего требуется предоставление большого количества документов, собранных в разных инстанциях. Развитие и цифровизация, характерные для современного общества, требуют пересмотра сложившихся мер поддержки для различных категорий населения.

Создание цифровой системы позволит решить такие характерные проблемы для территориальных учреждений, занимающихся начислением различных льгот и пособий, как некомпетентное от-

ношение сотрудников к клиентам, трудности личного обращения в связи с удаленностью расположения учреждения или физических ограничений гражданина и др. Проведение реформирования системы предоставления социальной поддержки осуществляется благодаря процессу цифровизации и созданию суперсервисов, то есть забота о документах гражданина лежит на самом государстве, причем данные услуги дифференцированы по различным трудным ситуациям. В настоящее время планируется создание 25 суперсервисов, затрагивающих различные сферы жизнедеятельности населения [4].

Однако такие процессы, несомненно, влекут за собой определенные проблемы и последствия. На данном этапе развития сервисов предоставления социальной поддержки точный прогноз данных рисков невозможен, трудности могут возникнуть на любой из стадий реализации, при этом особое опасение вызывает принцип хранения личных данных и работы с ними.

Исключить проблемы в данной области поможет качественно сформированная система правового контроля. Осложняет данную задачу постоянное увеличение числа участников информационной системы: все проводимые действия содержат конфиденциальную персональную информацию. Некоторые зарубежные страны более длительный период предоставляют цифровые государственные услуги, поэтому при реализации данной системы в России необходимо опираться на существующий опыт для избегания возможных трудностей. Например, правительство Великобритании стремится сделать цифровое предоставление услуг постоянным и привычным, уже в 2016 году став лидером цифровизации [5].

Также цифровизация затрагивает этические и технические аспекты жизнедеятельности населения. Система должна автоматически определять уровень благосостояния гражданина, что ставит под сомнение права человека при внедрении искусственного интеллекта. Например, автоматическая система взыскания задолженностей, применяемая в Великобритании и США, может привести население, находящееся за чертой бедности, к еще более сложному материальному положению. При модернизации и разработке такой системы необходимо уделять внимание множеству различных аспектов.

При электронном обращении в органы социального обеспечения становится явной проблемой обратная связь с клиентом [6]. Назначенные выплаты будет трудно оспорить или получить дополнительную интересующую информацию. В таком случае существует риск осуществления приоритета права человека, решение будет зависеть от автоматической системы, запрограммированной отвечать и действовать в соответствии с установленной программой. Также при допущении ошибки при заполнении какого-либо документа становится затруднительным ее исправление или отмена неправильного решения.

Главной задачей создания и усовершенствования цифровых сервисов является оптимизация, облегчение взаимодействия пользователя и государственных учреждений. Создание таких платформ должно в значительной степени облегчить населению доступ к различным льготам, пособиям и выплатам. Однако население, более остро нуждающееся в оказании помощи, зачастую не владеет навыками пользования цифровыми источниками, имеют ограниченные возможности здоровья. Поэтому для них требуется либо специальные сервисы, либо специальные возможности, облегчающие пользование цифровой государственной поддержкой. Полный переход на цифровое обеспечение может как облегчить предоставление и получение помощи, так и, наоборот, может привести к появлению сложно решаемых проблем, дискриминации, зависящей от заложенных в систему социальной поддержки этических норм и принципов.

Таким образом, в настоящее время созданы все возможности для дальнейшего процесса цифровизации предоставляемых социальных услуг. Также будет увеличиваться количество направлений работы и самих цифровых платформ предоставления услуг в социальной сфере. Несомненно, данный процесс влечет за собой определенные риски, избежать которые возможно, опираясь на опыт работы зарубежных стран и учитывая все особенности различных категорий населения, нуждающихся в помощи.

Литература

1. Толковый словарь терминов и понятий по вопросам цифровой трансформации. URL: <https://library.bsuir.by/ru/tolkovyy-slovar-terminov-i-ponyatiy-po-voprosam-tsifrovoy-transformatsii> (дата обращения: 14.03.2021).

2. Минтруд России. URL: <https://mintrud.gov.ru/social/83> (дата обращения: 14.03.2021).

3. Единая государственная информационная система социального обеспечения. URL: <http://egisso.ru/site/client/#/> (дата обращения: 13.03.2021).

4. Суперсервисы: госуслуги без бумажных документов и визитов в органы. URL: <https://www.gosuslugi.ru/superservices> (дата обращения: 13.03.2021).

5. *Alston P.* How Britain's welfare state has been taken over by shadowy tech consultant // The Guardian. URL: <https://www.theguardian.com/commentis-free/2019/jun/27/britain-welfare-state-shadowy-tech-consultants-universal-credit> (дата обращения: 11.03.2021).

6. *Booth R.* Benefits system automation could plunge claimants deeper into poverty // The Guardian. URL: <https://www.theguardian.com/technology/2019/oct/14/fears-rise-in-benefits-system-automation-could-plunge-claimants-deeper-into-poverty> (дата обращения: 12.03.2021).

References

1. Explanatory dictionary of terms and concepts on digital transformation. URL: <https://library.bsuir.by/ru/tolkovyy-slovar-terminov-i-ponyatiy-po-voprosam-tsifrovoy-transformatsii> (date of access: 14.03.2021).

2. Ministry of Labor of Russia. URL: <https://mintrud.gov.ru/social/83> (date of access: 14.03.2021).

3. Unified State information system of Social security. URL: <http://egisso.ru/site/client/#/> (date of access: 13.03.2021).

4. Super Services: public services without paper documents and visits to government agencies. URL: <https://www.gosuslugi.ru/superservices> (date of access: 13.03.2021).

5. *Alston P.* How the British welfare state was taken over by a shadowy tech consultant // The Guardian. URL: <https://www.theguardian.com/commentis-free/2019/jun/27/britain-welfare-state-shadowy-tech-consultants-universal-credit> (date of access: 11.03.2021).

6. *Booth R.* Automation of the benefits system can plunge applicants even deeper into poverty. URL: <https://www.theguardian.com/technology/2019/oct/14/fears-rise-in-benefits-system-automation-could-plunge-claimants-deeper-into-poverty> (date of access: 12.03.2021).